

Massaschade & ADR: actuele ontwikkelingen

De arme consument...

In onze hedendaagse maatschappij gebeurt het regelmatig dat grote groepen personen door eenzelfde onrechtmatigheid worden benadeeld. Denk maar aan vlucht- en treinvertragingen, storingen van banksystemen, misleidende reclame of privacy-schendingen door internetbedrijven. Toch zullen consumenten niet vaak geneigd zijn om een rechtszaak aan te spannen tegen de onderneming die hen schade heeft berokkend. Ze vrezen er immers voor dat de potentiële schadevergoeding niet zal opwegen tegen de gemaakte procedurekosten. Dat fenomeen wordt in de literatuur omschreven als 'strooischade': schade die per individueel geval klein is, maar groot wanneer alle gevallen samen worden bekeken.

Bij de remediëring van strooischade wordt vaak gedacht aan de zogenaamde '*class actions*' of collectieve vorderingen, maar alternatieve geschillenbeslechting kan dankzij zijn snelheid en lage kostprijs soms tot betere resultaten leiden. Bovendien kunnen er oplossingen uit de bus komen waarin geen enkele rechtbank ooit zou kunnen voorzien. Een voorbeeld van een succesverhaal is die waarbij een goed georganiseerde consumentenorganisatie in onderhandeling treedt met een provider, die gebruikers die gereageerd hadden op een pop up '*free ringtones*' op het internet toch een groot aantal sms'en gefactureerd had.

ADR, ODR en Belmed

De Europese wetgever is niet blind gebleven voor de mogelijkheden van ADR-oplossingen bij massaschadegevallen. Zo kwamen er in 2013 een richtlijn ADR-consumenten en een verordening ODR-consumenten. ODR staat voor '*Online Dispute Resolution*', dewelke tracht om geschillen tussen consumenten en bedrijven online en buitengerechtelijk op te lossen. In België is reeds zo'n ODR-platform gekend, namelijk 'Belmed': een uniek toegangslot dat de problemen van consumenten automatisch doorstuurt naar de bevoegde ADR-instantie, die de verschillende klachten op die manier vlot kan bundelen. (<http://belmed.fgov.be>).

Daarnaast heeft men ook bij het uitwerken van de regelgeving omtrent collectieve vorderingen oog gehad voor de buitengerechtelijke afhandeling van massaschade. Op 11 juni 2013 vaardigde de Europese Commissie een aanbeveling uit waarin de lidstaten van de EU worden aangespoord om een mechanisme inzake collectieve vorderingen op te zetten. Belangrijk is dat men de lidstaten aanspoort om een vlotte overstapmogelijkheid op poten te zetten van de gerechtelijke procedure naar het proces van onderhandeld akkoord en omgekeerd.

In België gaat men dezelfde weg op. Op 13 december 2013 keurde de regering twee wetsvoorstellen betreffende collectieve vorderingen tot collectief herstel goed. Beide moedigen eveneens sterk alternatieve geschillenbeslechting aan bij de afhandeling van massaschade. Het verdient aanbeveling dat de Belgische wetgever deze trend verder zet. We kijken dan ook uit naar de verdere evolutie van deze wetsvoorstellen.

Drs. Nick Portugaels en drs. Wannes Vandenbussche